

ABSTRAK

Renaldo Antonio, NIM 15418448, Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Kota Kediri, Universitas Kadiri Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen, Tahun 2019, **Dosen Pembimbing 1: Drs. ARIADI SANTOSO, M.M.**
Pembimbing 2: YUDIARTO PERDANA PUTRA, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Kota Kediri, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna Telkom Speedy di Kota Kediri (2) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna Telkom Speedy di Kota Kediri (3) Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna Telkom Speedy di Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan Metode Regresin Linier Berganda. Melalui software SPSS versi 20.0 for *Windows*. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik pengambilan sample. Sample yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 Responden. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner.

Hasil Analisis menunjukkan (1) Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan. (2) Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan. (3) Secara simultan atau bersama – sama Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.